

Lampiran 1. Perhitungan *Importance Performance Analysis***Tahap 1 Tingkat Kesesuaian Harapan dan Kinerja****1. Keandalan (*Reliability*)****a. Perawat Mampu Menangani Masalah Keperawatan Dengan Tepat Dan Professional**

Tabel 1. Tingkat kinerja perawat menangani masalah keperawatan dengan tepat dan professional

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
8	13	9	0	0	119

(Sumber : Data diolah, 2019)

$$\text{Bobot} : (8 \times 5) + (13 \times 4) + (9 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) = 119$$

Tabel 2. Tingkat harapan pasien terhadap perawat menangani masalah keperawatan dengan tepat dan professional

Sangat Diharapkan	Diharapkan	Cukup Diharapkan	Tidak Diharapkan	Sangat Tidak Diharapkan	Bobot
9	14	7	0	0	122

(Sumber : Data diolah, 2019)

$$\text{Bobot} : (9 \times 5) + (14 \times 4) + (7 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) = 122$$

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar $(119 : 122) \times 100\% = 97,54\%$. Ini menunjukkan bahwa perawat mampu menangani masalah keperawatan dengan tepat dan professional termasuk kategori **sangat sesuai**.

b. Kesigapan Perawat Menanggapi Keluhan / Pertanyaan

Tabel 3. Tingkat kinerja Kesigapan perawat menanggapi keluhan / pertanyaan

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
5	5	20	0	0	105

(Sumber : Data diolah, 2019)

$$\text{Bobot} : (5 \times 5) + (5 \times 4) + (20 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) = 105$$

Tabel 4. Tingkat harapan pasien terhadap Kesigapan perawat menanggapi keluhan / pertanyaan

Sangat Diharapkan	Diharapkan	Cukup Diharapkan	Tidak Diharapkan	Sangat Tidak Diharapkan	Bobot
5	8	17	0	0	108

(Sumber : Data diolah, 2019)

$$\text{Bobot} : (5 \times 5) + (8 \times 4) + (17 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) = 108$$

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar $(105 : 108) \times 100\% = 97,22\%$. Ini menunjukkan bahwa indikator perawat memberi tahu dengan jelas tentang hal-hal yang harus dipatuhi dalam perawatan pasien termasuk dalam kategori **sangat sesuai**.

c. Perawat Memberi Tahu Dengan Jelas tentang hal-hal yang dilarang dalam perawatan pasien

Tabel 5. Tingkat kinerja perawat memberi tahu dengan jelas tentang hal-hal yang dilarang dalam perawatan pasien

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
4	10	16	0	0	108

(Sumber : Data diolah, 2019)

$$\text{Bobot} : (4 \times 5) + (10 \times 4) + (16 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) = 108$$

Tabel 6. Tingkat harapan pasien terhadap perawat memberi tahu dengan jelas tentang hal-hal yang dilarang dalam perawatan pasien

Sangat Diharapkan	Diharapkan	Cukup Diharapkan	Tidak Diharapkan	Sangat Tidak Diharapkan	Bobot
6	7	17	0	0	109

(Sumber : Data diolah, 2019)

$$\text{Bobot} : (6 \times 5) + (7 \times 4) + (17 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) = 109$$

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar $(108 : 109) \times 100\% = 99,08\%$. Ini menunjukkan bahwa indikator perawat memberi tahu dengan jelas tentang hal-hal yang dilarang dalam perawatan pasien termasuk dalam kategori **sangat sesuai**.

d. Ketepatan Waktu Perawat Dalam Memberikan Pelayanan

Tabel 7. Tingkat kinerja ketepatan waktu perawat dalam memberikan pelayanan

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
4	14	12	0	0	112

(Sumber : Data diolah, 2019)

$$\text{Bobot} : (4 \times 5) + (14 \times 4) + (12 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) = 112$$

Tabel 8. Tingkat harapan pasien terhadap ketepatan waktu perawat dalam memberikan pelayanan

Sangat Diharapkan	Diharapkan	Cukup Diharapkan	Tidak Diharapkan	Sangat Tidak Diharapkan	Bobot
12	7	11	0	0	121

(Sumber : Data diolah, 2019)

$$\text{Bobot} : (12 \times 5) + (7 \times 4) + (11 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) = 121$$

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar $(112 : 121) \times 100\% = 92,56\%$. Ini menunjukkan bahwa indikator ketepatan waktu perawat dalam memberikan pelayanan dalam kategori **sangat sesuai**.

2. Jaminan (*Assurance*)

a. Perawat Dapat Menjawab Pertanyaan Tentang Tindakan Perawatan Yang Diberikan Kepada Pasien.

Tabel 9. Tingkat kinerja perawat dapat menjawab pertanyaan tentang tindakan perawatan yang diberikan kepada pasien

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
10	8	11	1	0	117

(Sumber : Data diolah, 2019)

$$\text{Bobot} : (10 \times 5) + (8 \times 4) + (11 \times 3) + (1 \times 2) + (0 \times 1) = 117$$

Tabel 10. Tingkat harapan pasien perawat dapat menjawab pertanyaan tentang tindakan perawatan yang diberikan kepada pasien

Sangat Diharapkan	Diharapkan	Cukup Diharapkan	Tidak Diharapkan	Sangat Tidak Diharapkan	Bobot
11	10	8	1	0	121

(Sumber : Data diolah, 2019)

$$\text{Bobot} : (11 \times 5) + (10 \times 4) + (8 \times 3) + (1 \times 2) + (0 \times 1) = 121$$

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar $(117 : 121) \times 100\% = 96,69\%$. Ini menunjukkan bahwa indikator perawat dapat menjawab pertanyaan tentang tindakan perawatan yang diberikan kepada pasien termasuk dalam kategori **sangat sesuai**.

b. Perawat Jujur Dalam Memberikan Informasi Tentang Keadaan Pasien.

Tabel 11. Tingkat kinerja perawat jujur dalam memberikan informasi tentang keadaan pasien

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
7	14	8	1	0	117

(Sumber : Data diolah, 2019)

$$\text{Bobot} : (7 \times 5) + (14 \times 4) + (8 \times 3) + (1 \times 2) + (0 \times 1) = 117$$

Tabel 12. Tingkat harapan pasien terhadap perawat jujur dalam memberikan informasi tentang keadaan pasien

Sangat Diharapkan	Diharapkan	Cukup Diharapkan	Tidak Diharapkan	Sangat Tidak Diharapkan	Bobot
10	10	9	1	0	119

(Sumber : Data diolah, 2019)

$$\text{Bobot} : (10 \times 5) + (10 \times 4) + (9 \times 3) + (1 \times 2) + (0 \times 1) = 119$$

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar $(117 : 119) \times 100\% = 98,32\%$. Ini menunjukkan bahwa indikator perawat jujur dalam memberikan informasi tentang keadaan pasien termasuk dalam kategori **sangat sesuai**.

c. Perawat Selalu Memberi Salam Dan Senyum Ketika Bertemu Dengan Pasien.

Tabel 13. Tingkat kinerja perawat selalu memberi salam dan senyum ketika bertemu dengan pasien

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
7	15	8	0	0	119

(Sumber : Data diolah, 2019)

$$\text{Bobot} : (7 \times 5) + (15 \times 4) + (8 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) = 119$$

Tabel 13. Tingkat harapan pasien terhadap perawat selalu memberi salam dan senyum ketika bertemu dengan pasien

Sangat Diharapkan	Diharapkan	Cukup Diharapkan	Tidak Diharapkan	Sangat Tidak Diharapkan	Bobot
10	11	9	0	0	121

(Sumber : Data diolah, 2019)

$$\text{Bobot} : (10 \times 5) + (11 \times 4) + (9 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) = 121$$

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar $(119 : 121) \times 100\% = 98,35\%$. Ini menunjukkan bahwa indikator dari memberi salam dan senyum dengan pasien termasuk dalam kategori **sangat sesuai**.

d. Teliti dan terampil dalam melaksanakan tindakan keperawatan

Tabel 14. Tingkat kinerja perawat teliti dan terampilan dalam melaksanakan tindakan keperawatan

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
10	10	10	0	0	120

(Sumber : Data diolah, 2019)

$$\text{Bobot} : (10 \times 5) + (10 \times 4) + (10 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) = 120$$

Tabel 15. Tingkat harapan pasien terhadap perawat teliti dan terampilan dalam melaksanakan tindakan keperawatan

Sangat Diharapkan	Diharapkan	Cukup Diharapkan	Tidak Diharapkan	Sangat Tidak Diharapkan	Bobot
11	10	9	0	0	122

(Sumber : Data diolah, 2019)

$$\text{Bobot} : (11 \times 5) + (10 \times 4) + (9 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) = 122$$

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar $(120 : 122) \times 100\% = 98,36\%$. Ini menunjukkan bahwa indikator dari ketelitian dan keterampilan dalam tindakan keperawatan termasuk dalam kategori **sangat sesuai**.

3. Bukti Fisik (*Tangibles*)

a. Perawat Selalu Menjaga Kerapihan Ruangannya Klinik.

Tabel 16. Tingkat kinerja perawat selalu menjaga kerapihan ruangannya klinik

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
10	7	12	1	0	116

(Sumber : Data diolah, 2019)

$$\text{Bobot} : (10 \times 5) + (7 \times 4) + (12 \times 3) + (1 \times 2) + (0 \times 1) = 116$$

Tabel 17. Tingkat harapan pasien terhadap perawat selalu menjaga kerapihan ruangannya klinik

Sangat Diharapkan	Diharapkan	Cukup Diharapkan	Tidak Diharapkan	Sangat Tidak Diharapkan	Bobot
9	9	12	0	0	117

(Sumber : Data diolah, 2019)

$$\text{Bobot} : (9 \times 5) + (9 \times 4) + (12 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) = 117$$

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar $(116 : 117) \times 100\% = 99,15\%$. Ini menunjukkan bahwa indikator dari kerapihan dan kebersihan ruangannya klinik termasuk dalam kategori **sangat sesuai**.

b. Perawat Menjaga Kebersihan Ruangannya Klinik.

Tabel 18. Tingkat kinerja perawat terhadap kebersihan ruangannya klinik

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
6	14	9	1	0	115

(Sumber : Data diolah, 2019)

$$\text{Bobot} : (6 \times 5) + (14 \times 4) + (9 \times 3) + (1 \times 2) + (0 \times 1) = 115$$

Tabel 19. Tingkat harapan pasien terhadap kebersihan ruangannya klinik

Sangat Diharapkan	Diharapkan	Cukup Diharapkan	Tidak Diharapkan	Sangat Tidak Diharapkan	Bobot
8	11	10	1	0	116

(Sumber : Data diolah, 2019)

$$\text{Bobot} : (8 \times 5) + (11 \times 4) + (10 \times 3) + (1 \times 2) + (0 \times 1) = 116$$

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar $(115 : 116) \times 100\% = 99,14\%$. Ini menunjukkan bahwa indikator dari kebersihan alat-alat kesehatan termasuk dalam kategori **sangat sesuai**.

c. Perawat Selalu Menjaga Kerapihan Dan Penampilannya.

Tabel 20. Tingkat kinerja perawat terhadap kerapihan dan penampilan perawat

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
4	12	14	0	0	110

(Sumber : Data diolah, 2019)

$$\text{Bobot} : (4 \times 5) + (12 \times 4) + (14 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) = 110$$

Tabel 21. Tingkat harapan pasien terhadap kerapihan dan penampilan perawat

Sangat Diharapkan	Diharapkan	Cukup Diharapkan	Tidak Diharapkan	Sangat Tidak Diharapkan	Bobot
5	11	14	0	0	111

(Sumber : Data diolah, 2019)

$$\text{Bobot} : (5 \times 5) + (11 \times 4) + (14 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) = 111$$

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar $(110 : 111) \times 100\% = 99,10\%$. Ini menunjukkan bahwa indikator dari kerapihan dan penampilan perawat termasuk dalam kategori **sangat sesuai**.

d. Perawat Memperhatikan Kesiapan Alat-Alat Kesehatan Yang Digunakan

Tabel 22. Tingkat kinerja perawat terhadap kesiapan alat-alat kesehatan

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
9	8	11	1	1	113

(Sumber : Data diolah, 2019)

$$\text{Bobot} : (9 \times 5) + (8 \times 4) + (11 \times 3) + (1 \times 2) + (1 \times 1) = 113$$

Tabel 23. Tingkat harapan pasien terhadap kesiapan alat-alat kesehatan

Sangat Diharapkan	Diharapkan	Cukup Diharapkan	Tidak Diharapkan	Sangat Tidak Diharapkan	Bobot
10	11	9	0	0	121

(Sumber : Data diolah, 2019)

$$\text{Bobot} : (10 \times 5) + (11 \times 4) + (9 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) = 121$$

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar $(113 : 121) \times 100\% = 93,39\%$. Ini menunjukkan bahwa indikator dari kesiapan alat-alat kesehatan termasuk dalam kategori **sangat sesuai**.

4. Empati (*Empathy*)

a. Perawat Ramah Dalam Melakukan Tindakan Keperawatan

Tabel 24. Tingkat kinerja perawat perawat ramah dalam melakukan tindakan keperawatan

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
8	12	8	1	1	115

(Sumber : Data diolah, 2019)

$$\text{Bobot} : (8 \times 5) + (12 \times 4) + (8 \times 3) + (1 \times 2) + (1 \times 1) = 115$$

Tabel 25. Tingkat harapan pasien terhadap perawat ramah dalam melakukan tindakan keperawatan

Sangat Diharapkan	Diharapkan	Cukup Diharapkan	Tidak Diharapkan	Sangat Tidak Diharapkan	Bobot
10	9	9	1	1	116

(Sumber : Data diolah, 2019)

$$\text{Bobot} : (10 \times 5) + (9 \times 4) + (9 \times 3) + (1 \times 2) + (1 \times 1) = 116$$

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar $(115 : 116) \times 100\% = 99,14\%$. Ini menunjukkan bahwa indikator dari informasi tindakan keperawatan kepada pasien termasuk dalam kategori **sangat sesuai**.

b. Pelayanan yang diberikan perawat tidak memandang pangkat/status tapi berdasarkan kondisi kondisi pasien

Tabel 26. Tingkat kinerja pelayanan perawat tidak memandang pangkat/status tapi berdasarkan kondisi kondisi pasien

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
5	7	18	0	0	107

(Sumber : Data diolah, 2019)

$$\text{Bobot} : (5 \times 5) + (7 \times 4) + (18 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) = 107$$

Tabel 27. Tingkat harapan pasien terhadap pelayanan perawat tidak memandang pangkat/status tapi berdasarkan kondisi kondisi pasien

Sangat Diharapkan	Diharapkan	Cukup Diharapkan	Tidak Diharapkan	Sangat Tidak Diharapkan	Bobot
11	8	11	0	0	120

(Sumber : Data diolah, 2019)

$$\text{Bobot} : (11 \times 5) + (8 \times 4) + (11 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) = 120$$

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar $(107 : 120) \times 100\% = 89,17\%$. Ini menunjukkan bahwa indikator Perawat selalu berkomunikasi dengan baik kepada pasien termasuk dalam **kategori sangat sesuai**.

c. Perawat selalu berkomunikasi dengan baik kepada pasien

Tabel 28. Tingkat kinerja perawat Perawat selalu berkomunikasi dengan baik kepada pasien

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
6	11	13	0	0	113

(Sumber : Data diolah, 2019)

$$\text{Bobot} : (6 \times 5) + (11 \times 4) + (13 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) = 113$$

Tabel 29. Tingkat harapan pasien terhadap Perawat selalu berkomunikasi dengan baik kepada pasien

Sangat Diharapkan	Diharapkan	Cukup Diharapkan	Tidak Diharapkan	Sangat Tidak Diharapkan	Bobot
6	12	12	0	0	114

(Sumber : Data diolah, 2019)

$$\text{Bobot} : (6 \times 5) + (12 \times 4) + (12 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) = 114$$

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar $(113 : 114) \times 100\% = 99,12\%$. Ini menunjukkan bahwa indikator dari pelayanan berdasarkan kondisi pasien termasuk dalam kategori **sangat sesuai**.

d. Perawat Menjaga Privasi Pasien Keadaan Pasien

Tabel 30. Tingkat kinerja menjaga privasi pasien

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
8	10	11	1	0	115

(Sumber : Data diolah, 2019)

$$\text{Bobot} : (8 \times 5) + (10 \times 4) + (11 \times 3) + (1 \times 2) + (0 \times 1) = 115$$

Tabel 31. Tingkat harapan pasien terhadap perawat menjaga privasi pasien

Sangat Diharapkan	Diharapkan	Cukup Diharapkan	Tidak Diharapkan	Sangat Tidak Diharapkan	Bobot
9	10	10	1	0	117

(Sumber : Data diolah, 2019)

$$\text{Bobot} : (9 \times 5) + (10 \times 4) + (10 \times 3) + (1 \times 2) + (0 \times 1) = 117$$

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar $(115 : 117) \times 100\% = 98,29\%$. Ini menunjukkan bahwa indikator dari perhatian perawat terhadap pasien termasuk dalam kategori **sangat sesuai**.

5. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

a. Perawat Bersedia Menawarkan Bantuan Kepada Pasien Ketika Mengalami Kesulitan Walau Tanpa Diminta

Tabel 32. Tingkat kinerja perawat bersedia menawarkan bantuan kepada pasien ketika mengalami kesulitan walau tanpa diminta

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
8	12	10	0	0	118

(Sumber : Data diolah, 2019)

$$\text{Bobot} : (8 \times 5) + (12 \times 4) + (10 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) = 118$$

Tabel 33. Tingkat harapan pasien terhadap perawat bersedia menawarkan bantuan kepada pasien ketika mengalami kesulitan walau tanpa diminta

Sangat Diharapkan	Diharapkan	Cukup Diharapkan	Tidak Diharapkan	Sangat Tidak Diharapkan	Bobot
8	16	6	0	0	122

(Sumber : Data diolah, 2019)

$$\text{Bobot} : (8 \times 5) + (16 \times 4) + (6 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) = 122$$

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar $(118 : 122) \times 100\% = 96,72\%$. Ini menunjukkan bahwa indikator dari menawarkan bantuan kepada pasien ketika mengalami kesulitan termasuk dalam kategori **sangat sesuai**.

b. Perawat Membantu Pasien Untuk Memperoleh Obat

Tabel 34. kualitas kinerja perawat membantu pasien untuk memperoleh obat

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
4	19	7	0	0	117

(Sumber : Data diolah, 2019)

$$\text{Bobot} : (4 \times 5) + (19 \times 4) + (7 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) = 117$$

Tabel 4.43 Tingkat harapan pasien terhadap perawat membantu pasien untuk memperoleh obat

Sangat Diharapkan	Diharapkan	Cukup Diharapkan	Tidak Diharapkan	Sangat Tidak Diharapkan	Bobot
6	18	6	0	0	120

(Sumber : Data diolah, 2019)

$$\text{Bobot} : (6 \times 5) + (18 \times 4) + (6 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) = 120$$

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar $(117 : 120) \times 100\% = 97,50\%$. Ini menunjukkan bahwa indikator dari membantu pasien untuk memperoleh obat termasuk dalam kategori **sangat sesuai**.

c. Perawat Memberi Tahu Dengan Jelas Tentang Hal-Hal Yang Harus Dipatuhi Dalam Perawatan Anda

Tabel 35. Tingkat kinerja Perawat memberi tahu dengan jelas tentang hal-hal yang harus dipatuhi dalam perawatan anda

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
7	15	8	0	0	119

(Sumber : Data diolah, 2019)

$$\text{Bobot} : (7 \times 5) + (15 \times 4) + (8 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) = 119$$

Tabel 36. Tingkat harapan Perawat memberi tahu dengan jelas tentang hal-hal yang harus dipatuhi dalam perawatan anda

Sangat Diharapkan	Diharapkan	Cukup Diharapkan	Tidak Diharapkan	Sangat Tidak Diharapkan	Bobot
8	14	8	0	0	120

(Sumber : Data diolah, 2019)

$$\text{Bobot} : (8 \times 5) + (14 \times 4) + (8 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) = 120$$

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar $(119 : 120) \times 100\% = 99,17\%$. Ini menunjukkan bahwa indikator dari kesiapan menanggapi keluhan/pertanyaan termasuk dalam kategori **sangat sesuai**.

d. Perawat Melayani pasien dengan cepat

Tabel 37. Tingkat kinerja perawat melayani pasien dengan cepat

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
5	9	16	0	0	109

(Sumber : Data diolah, 2019)

$$\text{Bobot} : (5 \times 5) + (9 \times 4) + (16 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) = 109$$

Tabel 38. Tingkat harapan pasien terhadap perawat melayani pasien dengan cepat

Sangat Diharapkan	Diharapkan	Cukup Diharapkan	Tidak Diharapkan	Sangat Tidak Diharapkan	Bobot
11	9	10	0	0	121

(Sumber : Data diolah, 2019)

$$\text{Bobot} : (11 \times 5) + (9 \times 4) + (10 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) = 121$$

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar $(109 : 121) \times 100\% = 90,08\%$. Ini menunjukkan bahwa indikator dari melayani pasien dengan cepat termasuk dalam kategori **sangat sesuai**.

Tahap 2 Perhitungan Rata-rata

Perhitungan rata-rata skor dalam tingkat kualitas kinerja perawat (\bar{X}) dan tingkat kepuasan pasien (\bar{Y}) diperoleh dari rumus : $\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n}$ dan $\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$

Tabel 39. Rekapitulasi Rumus Perhitungan kinerja perawat (\bar{X}) dan tingkat kepuasan pasien (\bar{Y})

1. Keandalan (Reliability)		
1	$\bar{X} = \frac{119}{30} = 3,97$	$\bar{Y} = \frac{122}{30} = 4,07$
2	$\bar{X} = \frac{105}{30} = 3,50$	$\bar{Y} = \frac{108}{30} = 3,60$
3	$\bar{X} = \frac{108}{30} = 3,60$	$\bar{Y} = \frac{109}{30} = 3,63$
4	$\bar{X} = \frac{112}{30} = 3,73$	$\bar{Y} = \frac{121}{30} = 4,03$
2. Jaminan (Assurance)		
5	$\bar{X} = \frac{117}{30} = 3,90$	$\bar{Y} = \frac{121}{30} = 4,03$
6	$\bar{X} = \frac{117}{30} = 3,90$	$\bar{Y} = \frac{119}{30} = 3,97$
7	$\bar{X} = \frac{119}{30} = 3,97$	$\bar{Y} = \frac{121}{30} = 4,03$
8	$\bar{X} = \frac{120}{30} = 4,00$	$\bar{Y} = \frac{122}{30} = 4,07$
3. Bukti Fisik (Tangibles)		
9	$\bar{X} = \frac{116}{30} = 3,87$	$\bar{Y} = \frac{117}{30} = 3,90$
10	$\bar{X} = \frac{115}{30} = 3,83$	$\bar{Y} = \frac{116}{30} = 3,87$
11	$\bar{X} = \frac{110}{30} = 3,67$	$\bar{Y} = \frac{111}{30} = 3,70$
12	$\bar{X} = \frac{113}{30} = 3,77$	$\bar{Y} = \frac{121}{30} = 4,03$
4. Empati (Empathy)		
13	$\bar{X} = \frac{115}{30} = 3,83$	$\bar{Y} = \frac{116}{30} = 3,87$
14	$\bar{X} = \frac{107}{30} = 3,57$	$\bar{Y} = \frac{120}{30} = 4,00$
15	$\bar{X} = \frac{113}{30} = 3,77$	$\bar{Y} = \frac{114}{30} = 3,80$
16	$\bar{X} = \frac{115}{30} = 3,83$	$\bar{Y} = \frac{117}{30} = 3,90$
5. Daya Tanggap (Responsiveness)		
17	$\bar{X} = \frac{118}{30} = 3,93$	$\bar{Y} = \frac{122}{30} = 4,07$
18	$\bar{X} = \frac{117}{30} = 3,90$	$\bar{Y} = \frac{120}{30} = 4,00$
19	$\bar{X} = \frac{119}{30} = 3,97$	$\bar{Y} = \frac{120}{30} = 4,00$
20	$\bar{X} = \frac{109}{30} = 3,63$	$\bar{Y} = \frac{121}{30} = 4,03$

Tahap 3 Perhitungan Tititik Potong Diagram Kartesius

Perhitungan rata-rata dari rata-rata skor dalam tingkat kualitas kinerja perawat ($\bar{\bar{X}}$) dan tingkat kepuasan pasien ($\bar{\bar{Y}}$) diperoleh :

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{x}_i}{k}$$

$$\bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{y}_i}{k}$$

$$\bar{\bar{X}} = \frac{76,13}{20}$$

$$\bar{\bar{Y}} = \frac{78,60}{20}$$

$$\bar{\bar{X}} = 3,81$$

$$\bar{\bar{Y}} = 3,93$$

Lampiran 2. Lembar Penjelasan Penelitian

LEMBAR PENJELASAN PENELITIAN

Dengan ini, saya Syahfitriani mahasiswa Universitas Esa Unggul program studi Ilmu Kesehatan akan melakukan penelitian tentang “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Perawat di Klinik Pratama Jakarta”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pasien, mengetahui kesesuaian harapan pasien dengan kinerja perawat serta mengetahui hal-hal yang menjadi prioritas dalam perbaikan pelayanan perawat untuk bahan evaluasi.

Saya sebagai peneliti mengajak bapak/ibu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini. Bapak/Ibu dapat meluangkan waktu sekitar 5-10 menit untuk memberikan penilaian. Adapun yang perlu diperhatikan sebagai berikut :

1. Partisipasi Bapak/Ibu berdasarkan kesukarelaan dalam keikutsertaan dalam penelitian ini.
2. Prosedur penelitian apabila Bapak/Ibu menyetujui untuk berpartisipasi dalam memberikan penilaian, Bapak/Ibu diminta untuk menandatangani lembar persetujuan/*Informed Consent* bersedia sebagai responden
3. Kerahasiaan semua informasi yang berkaitan dengan identitas responden akan dirahasiakan dan hanya diketahui oleh peneliti.
4. Bapak/Ibu dapat bertanya mengenai semua hal yang terkait dengan penelitian ini apabila Bapak/Ibu merasa belum jelas.

Lampiran 3. Informed Consent

INFORMED CONSENT

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama (inisial) :

Usia :

Status Pegawai :

Jenis Kelamin : L / P

Setelah saya membaca surat permohonan menjadi responden ini, maka saya menyatakan bersedia untuk turut berpartisipasi sebagai responden sehubungan dengan penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Perawat Di Klinik Pratama Jakarta”

Demikian surat pernyataan ini disampaikan, untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, Desember 2019

Responden,

(.....)

Lampiran 4. Kuisisioner

KUISISIONER

Nama :.....
 Usia :.....
 Status Pegawai :.....
 Jenis kelamin : L / P

Petunjuk Pengisian :

- Pada kolom **TINGKAT KINERJA** : Berikan tanda (x) pada tiap pernyataan yang sesuai dengan pendapat Anda terhadap pelayanan keperawatan yang Anda terima untuk menilai Kualitas Perawat di Klinik Pratama Jakarta
- Pada kolom **TINGKAT HARAPAN** : Berikan tanda (x) pada tiap pernyataan yang sesuai dengan harapan Anda terhadap pelayanan keperawatan untuk menilai Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Jakarta

Skala Tingkat Kinerja

1. STB: Sangat Tidak Baik
2. TB : Tidak Baik
3. CB : Cukup Baik
4. B : Baik
5. SB : Sangat Baik

Skala tingkat harapan

1. STD : Sangat Tidak Diharapkan
2. TD : Tidak Diharapkan
3. CD : Cukup Diharapkan
4. D : Diharapkan
5. SD : Sangat Diharapkan

TINGKAT KINERJA					KETERANGAN	TINGKAT HARAPAN				
STB	TB	CB	B	SB		STD	TD	CD	D	SD
					Keandalan (Reliability)					
					1. Perawat mampu menangani masalah keperawatan dengan tepat					
					2. Kesigapan perawat menanggapi keluhan / pertanyaan					
					3. Perawat memberi tahu dengan jelas tentang hal-hal yang dilarang dalam perawatan anda					
					4. Ketepatan waktu perawat dalam memberikan pelayanan					
					Jaminan (Assurance)					
					5. Perawat dapat menjawab pertanyaan tentang tindakan perawatan yang diberikan kepada anda.					

				6. Perawat jujur dalam memberikan informasi tentang keadaan anda.					
				7. Perawat selalu memberi salam dan senyum ketika bertemu dengan anda.					
				8. Perawat teliti dan terampil dalam melaksanakan tindakan keperawatan kepada anda.					
				Bukti Fisik (Tangibles)					
				9. Perawat selalu menjaga kerapihan ruangan klinik.					
				10. Perawat menjaga kebersihan ruangan klinik.					
				11. Perawat selalu menjaga kerapihan dan penampilannya.					
				12. Perawat memperhatikan kesiapan alat-alat kesehatan yang digunakan					
				Empati (Empathy)					
				13. Perawat ramah dalam melakukan tindakan keperawatan					
				14. Pelayanan yang diberikan perawat tidak memandang pangkat/status tapi berdasarkan kondisi anda					
				15. Perawat selalu berkomunikasi dengan baik kepada pasien					
				16. Perawat menjaga privasi pasien					
				Daya Tanggap (Responsiveness)					
				17. Perawat bersedia menawarkan bantuan kepada anda ketika mengalami kesulitan walau tanpa diminta					
				18. Perawat membantu anda untuk memperoleh obat					
				19. Perawat memberi tahu dengan jelas tentang hal-hal yang harus dipatuhi dalam perawatan anda					
				20. Perawat melayani pasien dengan cepat					